

**Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib
Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating
(Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada
Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

PUTUT TRI ARYOBIMO

C2C008111

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2012**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Putut Tri Aryobimo
Nomor Induk Mahasiswa : C2C 008 111
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK
TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB
PAJAK DAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERATING (Studi Empiris
Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)**

Dosen Pembimbing : Nur Cahyonowati, S.E., M.Si., Akt.

Semarang, 28 Agustus 2012

Dosen Pembimbing

(Nur Cahyonowati,S.E., M.Si., Akt.)

NIP. 19810813 200801 2007

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Putut Tri Aryobimo

Nomor Induk Mahasiswa : C2C 008 111

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK
TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB
PAJAK DAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERATING (Studi Empiris
Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 13 September 2012

Tim Penguji

1. Nur Cahyonowati,S.E., M.Si., Akt (.....)
2. Prof. Dr. H. Abdul Rohman, M.Si, Akt (.....)
3. Dr. P.Basuki Hadiprajitno,MBA,M.Acc,Akt (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Putut Tri Aryobimo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang) adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri dan/atau, tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 28 Agustus 2012

Yang Membuat Pernyataan

(Putut Tri Aryobimo)

NIM : C2C 008 111

ABSTRACT

This research aims to examine the effect perception of tax service quality on taxpayer's compliance. This research also aims to examine the moderating effect of financial condition of taxpayer's and risk preference for the relationship between perception of tax service quality with taxpayer's compliance.

The sampling method of this research used convenience sampling with a sample of 200 respondent from individual taxpayer's in Semarang city. The research data used are the primary data by questionnaire which have contained respondent answer's. In this research, data analysis used by Moderated Regression Analysis.

The result of this study indicates that the effect perceptions of tax service quality, financial condition of taxpayer's and risk preference is positively and significantly related with taxpayer's compliance. Furthermore, both of moderating variable which the moderating effect of financial condition of taxpayer's dan risk preference is positively and significantly related with taxpayer's compliance.

Keyword : Perceptions of tax service quality, financial condition of taxpayer's, risk preference, and taxpayer's compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko yang berperan sebagai variabel moderating pada hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan sampel sebanyak 200 responden dari wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban – jawaban responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Moderated Regression Analysis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kedua variabel moderasi yaitu kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko juga berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak, preferensi risiko, kepatuhan wajib pajak.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Dan Dirikanlah Sholat dan Tunaikanlah Zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala – Nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat tentang apa – apa yang kamu kerjakan.

(Q.S Al – Baqarah : 110)

Sesungguhnya orang – orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka akan mendapatkan surga yang penuh dengan kenikmatan (Q.S Lukman :8), mereka kekal di dalamnya, sebagai janji Allah yang benar. Dan Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

(Q.S Lukman :9)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Ibu dan Bapak tercinta**
- Kakakku dan keponakanku tersayang**
- Teman – temanku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHDAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI KEUANGAN DAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)”** dengan baik.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, M.Si., Ph.D., Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. H. M. Syafruddin, M.Si., Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Nur Cahyonowati, S.E., M.Si., Akt selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bimbingan, waktu dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Prof. Dr. Purbayu Budi Santosa, M.S selaku Dosen Wali Akuntansi S1 Universitas Diponegoro yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan demi kelancaran proses perkuliahan.
5. Kedua Dosen Penguji atas semua arahan, kesabarandan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.

7. Seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya membantu penulis menjadi responden dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi, dukungan serta bantuan materi sehingga penulis dapat terpacu untuk segera menyelesaikan studinya.
9. Kakak – kakakku serta keponakan tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi sehingga dapat memotivasi penulis.
10. Sahabat – sahabat terdekat penulis : Aji Bramantyojati, Oki Suryo, Gany Ibrahim, Benny, Windu dan Slamet yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Seluruh teman – teman Akuntansi angkatan 2008 Universitas Diponegoro Semarang yang tidak dapat penulis sebutkan satu yang selama ini telah memberikan bantuan selama proses perkuliahan.
12. Teman – teman TIM I KKN Kecamatan Welahan 2012 : Pak Kordes Rico, Haris, Suryanto, Tommy, Fatma, Dyah, Sonya Dimitra, Ana dan lain – lain.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas bantuan, pengalaman, kerjasama dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studinya tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 29 Agustus 2012

Penulis,

Putut Tri Aryobimo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
2.4 Perumusan Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	32

3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	42
4.2 Analisis Deskriptif	46
4.3 Hasil Analisis Data	49
4.4 Pembahasan	68
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Keterbatasan	74
5.3 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN – LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peran Penerimaan Pajak dan Rasio Pajak terhadap PDB	2
Tabel 1.2 Jumlah WPOP terdaftar dan WPOP patuh di Kota Semarang	5
Tabel 2.1 Peran Penerimaan Pajak dalam APBN di Indonesia	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Distribusi dan Respon Rate.....	42
Tabel 4.2 Rincian Kuesioner Responden yang Kembali.....	43
Tabel 4.3 Profil Responden WP OP di Kota Semarang	43
Tabel 4.4 Kategori Mean Variabel Dependen dan Independen.....	46
Tabel 4.5 Jawaban Responden terhadap Variabel Persepsi Wajib Pajak.....	47
Tabel 4.6 Jawaban Responden terhadap Variabel Preferensi Risiko	48
Tabel 4.7 Jawaban Responden terhadap Variabel Kepatuhan WP	49
Tabel 4.8 Uji Validitas tiap Instrumen Penelitian.....	50
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Tiap Instrumen Penelitian.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Park	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
Gambar 4.1 Uji Normal Plot Model Regresi I.....	53
Gambar 4.2 Uji Normal Plot Model Regresi II	53
Gambar 4.3 Uji Normal Plot Model Regresi III	54
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot Model Regresi I.....	58
Gambar 4.5 Grafik Scatterplot Model Regresi II	58
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot Model Regresi III	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran B Tabulasi Data.....	87
Lampiran C Hasil Uji Validitas	100
Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas	109
Lampiran E Statistik Deskriptif	110
Lampiran F Hasil Uji Asumsi Klasik.....	111
Lampiran G Hasil Uji Hipotesis	120

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Usaha suatu bangsa agar bisa mandiri dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan cara menggali sumber pendapatan pemerintah. Sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak (Alabede, 2001; Olaofe, 2008). Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan negara dari sektor pajak merupakan yang paling besar. Semakin besar pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara dituntut untuk terus ditingkatkan.

Peningkatan dari sektor pajak sebagai salah satu sumber yang masih dimungkinkan dan terbuka luas, didasarkan pada jumlah wajib pajak baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang tiap tahun bertambah seiring bertambahnya jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pajak merupakan sektor yang berperan besar bagi pendapatan pemerintah bahkan, Hammar, Jager dan Norddlow (2005) mengungkapkan apabila semua wajib pajak tidak mempunyai kewajiban membayar pajak maka pemerintahan tidak akan berfungsi secara baik.

Oleh karena itu, jumlah penerimaan pajak yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional suatu negara membutuhkan peranan dari masyarakat dimana kemauan seluruh wajib pajak baik orang pribadi maupun badan untuk mematuhi hukum pajak yang berlaku di suatu negara (Eshag, 1983).

TABEL. 1.1
PERAN PENERIMAAN PAJAK DAN RASIO PAJAK TERHADAP PDB
(dalam triliun rupiah)

TAHUN	PAJAK DALAM NEGERI	PAJAK PERDAGANGAN INTERNASIONAL	JUMLAH PENERIMAAN PAJAK	PDB	RASIO (%)
2006	395.971	13.232	409.203	3339.216	12.25
2007	470.051	20.937	490.988	3950.893	12.43
2008	622.358	36.342	658.700	4951.356	13.3
2009	601.251	18.671	619.922	5613.441	11.04
2010	720.764	22.561	743.325	6253.789	11.89
RAPBN 2011	816.422	23.118	839.540	7006.726	12

Sumber : *Data Pokok Keuangan APBN Indonesia 2006-2011*

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak dari tahun 2006 sampai tahun 2011 naik tetapi tingkat rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) naik turun seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 dimana pada tahun 2008 tingkat rasio pajak paling tinggi terhadap PDB mencapai 13.3% dan pada tahun berikutnya 2009 menurun dengan tingkat rasio pajak sebesar 11.04%. Hal ini menunjukkan bahwa *tax ratio* Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara tetangga di ASEAN seperti Filipina (14,4%), Malaysia (15,5%), dan Thailand (17%), sedangkan untuk negara maju sudah pada tingkat rata – rata rasio pajaknya 30% (www.seputar-indonesia.com). Seharusnya dengan jumlah penduduk Indonesia yang merupakan ke – 5 terbesar di dunia dan dengan tingkat

angkatan kerja yang mencapai 120,4 juta orang (Biro Pusat Statistik, 2012), maka potensi pajak yang dapat digali sangat besar. Potensi – potensi tersebut dapat dihimpun melalui berbagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak dalam hal ini DJP. Tingkat rasio juga menjadi ukuran kemampuan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak dari rakyat.

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus atau pegawai pajak. Pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih dan ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Dengan adanya kasus tersebut maka wajib pajak merasa bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat.

Selain itu, dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajak juga harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Apabila penghasilan yang diterima telah memenuhi penghasilan kena pajak (PKP), maka wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Wajib pajak juga harus dihadapkan oleh risiko yang harus dipertimbangkan ketika wajib pajak akan melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Risiko yang dipertimbangkan antara lain risiko kesehatan, risiko sosial, risiko keuangan, risiko karir wajib pajak dan risiko keselamatan.

Dalam rangka memenuhi peraturan perpajakan, Wajib Pajak Orang Pribadi harus memahami tata cara pengisian perpajakan dengan melapor, menghitung dan membayar pajak sendiri. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang telah dilakukan oleh peneliti – peneliti.

James O. Olabede (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Nigeria yang dimoderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi; preferensi risiko juga sebagai variabel moderasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan James O Alabede (2011). Penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian yang dilakukan di Nigeria sedangkan pada penelitian ini peneliti ingin menerapkan penelitian tersebut di Indonesia yang sama – sama merupakan negara berkembang.

Oleh karena itu, berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang karena berdasarkan fakta bahwa kepatuhan masyarakat Indonesia masih rendah terutama WP OP di Kota Semarang. Penelitian ini berjudul ***“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan WP dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).”***

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada saat ini adalah bagaimana pemerintah dapat memaksimalkan penerimaan pajak dari sektor pajak penghasilan dimana Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk besar. Selain itu, Pemerintah Indonesia juga sudah melakukan reformasi perpajakan baik dari sisi kebijakan maupun SDM-nya. Diharapkan dengan adanya perbaikan – perbaikan diatas maka tingkat penerimaan yang berasal dari pajak semakin besar. Tetapi di sisi lain tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang masih rendah terutama tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di Kota Semarang.

TABEL 1.2
JUMLAH WP OP TERDAFTAR DAN WP OP YANG
MENYAMPAIKAN SPT PADA KPP PRATAMA KOTA SEMARANG

TAHUN PAJAK	JML WP OP TERDAFTAR	JML SPT OP MASUK	Persentase Kepatuhan WP OP (%)	KET
2006	36.261	28.158	77,65	
2007	56.091	44.048	78,53	
2008	113.400	84.120	74,18	
2009	177.140	136.279	76,93	
2010	207.228	130.266	62,86	
2011	232.201	56.395	24,28	Data sementara

Sumber : *Sistem Informasi Dirjen Pajak-Rekapitulasi Penerimaan SPT Tahunan tanggal proses data 27 Juni 2012.*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Semarang sebesar 232.201 pada tahun pajak 2011 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Pada tahun 2011, penyerahan SPT Tahunan PPh

Wajib Pajak Orang Pribadi sampai pada rekapitulasi tanggal proses data 27 Juni yang telah menyampaikan SPT sebanyak 56.395 orang. Jadi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang pada tahun pajak 2011 sebesar 24,28% dari total WP OP terdaftar. Berbagai upaya telah dilakukan oleh KPP Pratama Kota Semarang mulai dari melakukan sosialisasi pengisian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di berbagai tempat, mengadakan “Ngisi Bareng SPT Tahunan PPh” di berbagai institusi pemerintah, hingga menggunakan drop box penerimaan SPT Tahunan PPh baik di KPP maupun di beberapa tempat strategis untuk mempermudah wajib pajak, seperti di Kawasan Industri Padat Karya dan Pusat Kota. (www.suaramerdeka.com)

Pada tahun 2011, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia sebagai Wajib Pajak (WP) masih rendah. Fakta tersebut dibuktikan berdasarkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi hanya 8,5 juta dari jumlah angkatan kerja masyarakat sebesar 110 juta orang. Dengan demikian tercatat tingkat rasio WP OP yang menyampaikan SPT Tahunan sebesar 7,7 % yang dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk menyampaikan SPT masih rendah. (www.tribunnews.com)

Oleh karena permasalahan di atas, penelitian mengenai faktor – faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di kota Semarang sangat penting untuk diteliti. Berdasarkan hal tersebut, peneliti berkeinginan untuk meneliti mengenai apakah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sementara itu, beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, banyak yang mengkaji WP Badan dan WP PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan penelitian yang khusus meneliti WP Orang Pribadi masih jarang dilakukan. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian yang membutuhkan penelitian yang secara khusus

meneliti mengenai WP Orang Pribadi (WP OP). Variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WP OP dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko. Akan tetapi dalam penelitian ini, variabel kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderating.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang?
2. Apakah kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang?
3. Apakah preferensi risiko berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang?
4. Apakah kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko dapat memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan WP OP di Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di Kota Semarang.
2. Untuk menentukan apakah hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dimoderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak / fiskus dalam memberikan gambaran mengenai persepsi WP OP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap WP sehingga dapat meningkatkan kepercayaan WP terhadap fiskus.
2. Bagi pihak akademisi dan peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai perpajakan.
3. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan mengenai kemudahan pengisian SPT Tahunan bagi WP OP.

1.5. Sistematikan Penulisan

Penulisan penelitian ini, dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu Bab Pendahuluan, Bab Tinjauan Pustaka, Bab Metode Penelitian, Bab Hasil dan Pembahasan dan Bab Penutup.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai Tinjauan Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran Teoritis, dan Perumusan Hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis.

4. BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini berisi Deskripsi Objek Penelitian, Hasil Analisis Data dan Interpretasi Hasil Penelitian

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai Simpulan, Keterbatasan dan Saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori prospek (*Prospect Theory*)

Teori prospek merupakan teori yang dikembangkan oleh Daniel Kahneman dan Amos Tversky. Teori ini berawal dari penelitian yang dilakukan oleh Kahneman & Tversky (1979) mengenai perilaku manusia yang dianggap aneh dan kontradiktif dalam mengambil suatu keputusan. Subjek penelitian yang sama dengan beberapa pilihan yang sama namun diformulasikan dengan cara yang berbeda maka hasil keputusan seseorang akan berbeda. Kahneman & Tversky (1979) menamakan perilaku orang tersebut sebagai *risk aversion behavior* dan *risk seeking behavior*. Misalnya : dalam pasar modal apabila harga saham naik maka orang cenderung akan menjual sahamnya agar mendapatkan keuntungan (selling fast), sedangkan apabila harga saham turun maka orang akan cenderung menahan saham tersebut dengan harapan saham tersebut dapat naik kembali dan tidak mengalami kerugian (not selling). Perilaku tersebut juga dapat dikategorikan sebagai *risk aversion* dan *risk seeking*.

Dalam teori prospek, Kahneman & Tversky (1979) mengungkapkan bahwa seseorang akan mencari informasi terlebih dahulu kemudian akan dibuat beberapa “*decision frame*” atau konsep keputusan. Setelah konsep keputusan dibuat maka seseorang akan mengambil keputusan dengan memilih salah satu konsep yang menghasilkan expected utility yang terbesar. Konsep keputusan tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain :

1. Formulasi masalah yang dihadapi,
2. Norma atau kebiasaan,
3. Karakteristik para pengambil keputusan.

Beberapa penelitian mengenai teori prospek antara lain penelitian yang dilakukan oleh White, dkk (1993). Penelitian White, dkk (1993) menggunakan teori prospek untuk memprediksi ketaatan wajib pajak. Hasil penelitian White, dkk menunjukkan bahwa wajib pajak yang berada pada posisi *due tax* memiliki kecenderungan untuk lebih tidak taat dalam memenuhi kewajiban pajaknya dibandingkan dengan wajib pajak yang berada pada posisi *tax refund*. Oleh karena itu, teori prospek menunjukkan bahwa orang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan (*gain*) daripada kerugian (*loss*). Apabila seseorang dalam posisi untung maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko atau disebut *risk aversion*, sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang tersebut cenderung untuk berani menghadapi risiko atau disebut *risk seeking*. (www.economist-suweca.blogspot.com)

Hubungan antara penelitian ini dengan teori prospek dimana teori prospek menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya. Karena apabila wajib pajak itu memiliki sifat *risk seeking* artinya walaupun wajib pajak memiliki risiko tinggi maka tidak akan mempengaruhi wajib pajak untuk tetap membayar pajak, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat *risk aversion* apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya.

2.1.2. Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*)

Teori pembelajaran sosial mengatakan seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (A. Badura, 1977 dalam Robbins, 1996). Teori ini merupakan perluasan dari teori pengkondisian operan B.F. Skinner

(1971) yaitu teori yang mengandaikan perilaku sebagai suatu fungsi dari konsekuensi – konsekuensinya.

Terdapat empat proses dalam pembelajaran sosial yaitu: (1) proses perhatian (*attentional*), (2) proses penahanan (*retention*), (3) proses reproduksi motor dan (4) proses penguatan (*reinforcement*). Proses perhatian adalah proses dimana seseorang hanya akan belajar dari orang lain/ model jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang /model tersebut. Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

Proses reproduksi motor adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Dan yang terakhir proses penguatan adalah proses dimana individu – individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model. Teori pembelajaran sosial ini sangat relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Contoh penelitian yang menggunakan basis teori pembelajaran sosial adalah Sulud Suhono (2003).

Sulud Kahono (2003) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian tersebut adalah sikap WP terhadap prioritas pembangunan daerah, sikap WP terhadap sanksi denda PBB, sikap WP terhadap pelayanan fiskus, sikap WP terhadap penghindaran PBB. Sedangkan variabel dependen / terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Semarang. Hasil penelitian Sulud Kahono (2003) menyatakan bahwa keempat variabel independen yang digunakan antara lain sikap WP terhadap prioritas pembangunan daerah, sikap WP terhadap sanksi denda PBB, sikap WP terhadap pelayanan fiskus, sikap WP terhadap penghindaran pajak baik

secara parsial maupun bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Semarang.

2.1.3. Pengertian Pajak

Pada hakekatnya pengertian pajak berbeda – beda tergantung dari sudut pandang mana kita memandang masalah pajak ini, namun substansi dan tujuan dari pajak itu sama.

Menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang KUP, yang dimaksud dengan *“pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.”*

Definisi pajak menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro, SH, seperti dikutip oleh Annisa Gama Widjaya yaitu : *“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sector pertikular ke sector pemerintah) berdasarkan Undang – Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.”* Unsur – unsur pokok dari definisi diatas, yaitu : (1) iuran atau pengutan, (2) dipungut berdasarkan Undang – Undang, (3) pajak bersifat memaksa, (4) tidak mendapatkan imbalan, dan (5) untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

Definisi pajak menurut Prof. P.J.A Adriani dalam R. Santoso Brotodiharjo dikemukakan sebagai berikut : *“Pajak adalah iuran rakyat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi – kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”*

2.1.4. Fungsi Pajak

Fungsi pajak seperti yang dikemukakan Ilyas dan Burton (2004) yaitu :

1. Fungsi *budgetair*; disebut juga fungsi fiskal yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak – banyaknya sesuai dengan Undang – undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran negara.
2. Fungsi *regulered*; merupakan fungsi dimana pajak akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan – tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan. Pajak digunakan sebagai alat kebijaksanaan.
3. Fungsi demokrasi; adalah fungsi yang menjadi salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong – royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia.
4. Fungsi distribusi; adalah fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

2.1.5. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan merupakan suatu metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara. Pada prinsipnya pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor pribadi dan swasta ke sektor negara, dan bersifat memaksa. Agar tidak menimbulkan perlawanan, pemungutan pajak harus memenuhi beberapa syarat antara lain :

- Asas Keadilan; keadilan yang dimaksud adalah bagaimana upaya yang dilakukan negara dalam memungut pajak secara umum dan merata artinya pajak dikenakan kepada semua orang – orang pribadi sebanding dengan kemampuannya untuk membayar pajak tersebut dan sesuai dengan manfaat yang diterimanya.

- Asas Yuridis (hukum); artinya hukum pajak harus dapat memberikan jaminan hukum yang perlu menyatakan keadilan yang tegas baik untuk negara maupun untuk warganya. Maka mengenai pajak di negara hukum dinyatakan bahwa pengenaan dan pemungutan pajak untuk keperluan negara harus berdasarkan Undang – undang.
- Asas Ekonomis; artinya bahwa pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara melalui Direktorat Jendral Pajak yang mempunyai kewenangan dalam perpajakan, tidak boleh mengganggu perekonomian negara tetapi harus dapat membuat kemakmuran bagi negara.
- Asas Finansial; artinya sistem pemungutan pajak harus sederhana dan mudah untuk dilaksanakan dan dapat membantu masyarakat dalam menghitung sendiri jumlah pajaknya. Maka pemungutan pajak harus seefektif dan seefisien mungkin.

Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2004) dalam bukunya Hukum Pajak terdiri dari 4 (empat) macam antara lain :

1. *Official assessment system* adalah suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (terutang) oleh orang pribadi atau badan. Dengan sistem ini masyarakat pasif hingga dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus dan besarnya pajak baru diketahui setelah surat tersebut keluar.
2. *Semi Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang baik orang pribadi maupun badan. Dalam sistem ini setiap awal tahun para wajib pajak menentukan besarnya pajak terutang sendiri untuk tahun berjalan. Kemudian setelah itu, pada akhir tahun pajak, fiskus menentukan besarnya pajak terutang yang sesungguhnya berdasarkan data yang diperoleh dari wajib pajak.

3. *Self Assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan dan membayar sendiri besarnya pajak yang terutang.
4. *With holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk menghitung, memotong dan memungut pajak yang terutang. Pihak ketiga yang telah ditentukan tersebut kemudian menyeter dan melaporkan kepada fiskus.

2.1.6. Perpajakan di Indonesia

Di Indonesia, sistem perpajakannya menganut *self assesment system* dimana wajib pajak harus menghitung, membayar dan melaporkan besaran pajak penghasilan yang terutang secara mandiri. Terdapat Undang – Undang yang mengatur sistem perpajakan di Indonesia salah satunya UU No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

Menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2002), *self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, membayar dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan tepat waktu. Dalam kaitannya dengan akuntansi maka kepatuhan wajib pajak mengandung pengertian tersebut diatas.

Berdasarkan data Biro Pusat Statistik dan Dirjen Pajak (2012), terdapat 241 juta penduduk dengan angkatan kerja berjumlah 120,4 juta orang pekerja. Dari 120,4 juta orang tersebut diperkirakan yang mempunyai penghasilan di atas PTKP

adalah sekitar 50 juta orang, tetapi ternyata yang membayar pajak baru 8,5 juta pekerja. Artinya, rasio SPT terhadap kelompok pekerja aktif hanya 7,7 %.

Tabel 2.1
Peran Penerimaan Negara Sektor Pajak Dalam APBN DI Indonesia
(2006-2011)

NO	TAHUN ANGGARAN	JUMLAH (Triliun)		Peran Pajak terhadap APBN (%)
		APBN	PAJAK	
1	2006	637.987	409.203	64
2	2007	707.806	490.988	69
3	2008	981.609	658.700	67
4	2009	848.763	619.922	73
5	2010	992.398	743.325	75
6	RAPBN 2011	1086.369	839.540	78

Sumber : Kementrian Keuangan (2011)

Berdasarkan Tabel.1.3 diatas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak dari tahun anggaran 2006 ke tahun anggaran 2011 semakin meningkat dengan kenaikan rata – rata 2% tiap tahun, kecuali pada tahun 2008 mengalami penurunan sebesar 2% dari tahun anggaran 2007 sebesar 69%. Bahkan pada tahun 2011, tingkat persentase peran penerimaan dari sektor pajak terhadap penerimaan negara ditarget sebesar 78%. Dengan beban target diatas yang semakin tahun semakin meningkat mengakibatkan tugas dari aparat perpajakan akan semakin berat sebagaimana yang di ungkapkan oleh Rachmat Soemitro (dalam Jamin,2001) yang menyatakan bahwa tugas aparat pajak yang penting adalah membangkitkan kesadaran pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya untuk mencapai target penerimaan negara dari pajak.

2.1.7. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Asubonteng, McCleary & Swan (1996) menekankan bahwa kualitas pelayanan itu penting bagi penyedia jasa karena sebagai evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pelanggan. Oliver (1980) mengungkapkan bahwa pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang mereka dapatkan rendah jika kinerja tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan akan meningkat jika kinerjanya sesuai dengan yang mereka inginkan. Dengan dasar asumsi tersebut, Asubonteng, *et all* (1996) menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan untuk pelanggan akan meningkat, kepuasan dari pelayanan yang diberikan dan niat untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut juga akan meningkat. Seperti organisasi pemerintah lainnya, permasalahan dari kualitas pelayanan juga kritis bagi kantor pajak sejak fiskus melayani wajib pajak. Ott (1999) mengatakan tujuan dari administrasi pajak itu untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada wajib pajak. Selain itu, pelayanan itu sendiri dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan publik baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan negara. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak adalah aspek pelayanan terhadap wajib pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memegang kunci

dalam menanamkan citra Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kepada wajib pajak.

Menurut Caro & Garcia (2007), indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa kualitas interaksi merupakan faktor penting dimana mempunyai pengaruh yang signifikan dalam persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Caro & Garcia, 2007; Chen and Kao, 2009). Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.

Brady & Cronin (2001) juga berpendapat bahwa lingkungan fisik yang mana pelayanan yang diberikan fiskus juga akan mempengaruhi kepuasan dari persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dari fiskus. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan juga merupakan peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Chen & Kao, 2009). Maksud dari hasil kualitas pelayanan yang diberikan adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan (Chen & Kao, 2009) sama juga dengan penelitian dari Madhavaivah, Rao & Akthar (2008).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan dari fiskus lebih banyak menjadi seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekadar pemeriksaan (Miando Sahala L. Panggabean, 2002)

Mendayagunakan SDM aparat pajak/fiskus sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Loekman Sutrisno (1994) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan. Selain itu, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Beberapa penelitian mengenai pelayanan terhadap wajib pajak seperti James O. Olabede (2011) dan Agus Nugroho Jatmiko (2006) yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.8. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (sebagaimana dikutip oleh Kiryanto,2000), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Gibson (1991) dalam Agus Nugroho Jatmiko (2006) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi.

Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan – ketentuan atau aturan – aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan. (Kiryanto,2000)

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut :

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak berikutnya;
- c) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya;
- d) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak :
 - Kecuali telah memperoleh izin untuk mengansur atau menunda pembayaran pajak;
 - Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
- e) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun; dan
- f) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus:
 1. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*);
 2. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal;

Dalam perpajakan, studi penelitian yang meneliti pengaruh langsung persepsi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak jarang dilakukan, tetapi penelitian yang dilakukan oleh Wallschutzky (1984) mengatakan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak dengan cara mereka diperlakukan dengan baik di dalam kantor pajak oleh fiskus maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.1.9. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Dari ketidakkonsistenan penelitian yang meneliti hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan beberapa variabel yang dipengaruhi khususnya faktor deteren (Dubin, Gratze & Wilde, 1988), penelitian yang menyatakan bahwa hubungannya mungkin dapat dimoderasi oleh beberapa variabel seperti kondisi keuangan. Ada beberapa penelitian lain yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajiban keluarganya dapat memoderasi hubungan komitmen dan kinerja seseorang (Brett, Cron & Slocum, 1995). Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan.

Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2003) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak.

Bloomqist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

2.1.10. Preferensi Risiko

Preferensi risiko merupakan salah satu karakteristik seseorang dimana akan mempengaruhi perilakunya (Sitkin & Pablo, 1992). Dalam konseptual preferensi risiko terdapat tiga cakupan yaitu menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa

perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat dianggap remeh dalam kaitannya dengan kepatuhan (Alm & Torgler, 2006; Torgler, 2003). Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi.

Preferensi risiko seseorang merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambilan keputusan termasuk kepatuhan pajak seperti teori harapan kepuasan dan teori prospek. Dasar teoritis yang tepat untuk memoderasi preferensi risiko dalam hubungan antara kepatuhan pajak dengan kualitas pelayanan fiskus terdapat dalam teori prospek. Teori ini menerangkan bahwa ketika wajib pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, ketika kepatuhan pajak memiliki hubungan yang kuat dengan preferensi risiko maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah artinya wajib pajak memiliki berbagai risiko yang tinggi akan dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2. Penelitian Terdahulu

James O. Olabede (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan di moderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko yang dihadapi. Objek penelitian ini di negara berkembang Nigeria.

Variabel dependen yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kualitas pelayanan fiskus. Hasil penelitian James O. Olabede (2011) adalah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi; preferensi risiko juga sebagai variabel moderasi berpengaruh negatif dan tidak

signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, gabungan antara kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko dalam memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan.

Kiryanto (2000) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan struktur pengendalian intern terhadap kepatuhan wajib pajak badan di DIY. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan WP. Hasil penelitian Kiryanto (2000) adalah bahwa semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini baik secara parsial maupun bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP.

Sulud Kahono (2003) melakukan penelitian tentang pengaruh dari sikap WP terhadap prioritas pembangunan daerah, sikap WP terhadap sanksi denda PBB, sikap WP terhadap penghindaran PBB terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di KP PBB Semarang. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian Sulud Kahono (2003) adalah bahwa semua variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP PBB baik secara parsial maupun bersama – sama.

Nasucha (2004) secara khusus melakukan penelitian mengenai reformasi administrasi perpajakan di Indonesia dan menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak karena kepatuhan wajib pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh reformasi administrasi perpajakan mencakup aspek struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi maupun budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah reformasi administrasi

perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Agus Nugroho Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap WP pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada WP OP di Kota Semarang. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus, sikap WP terhadap kesadaran perpajakan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yang digunakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang.

TABEL 2.2
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Kiryanto (200)	Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di DIY	Semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini baik secara parsial maupun bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP
Sulud Kahono (2003)	Pengaruh dari sikap WP terhadap prioritas pembangunan daerah, sikap WP terhadap sanksi denda	Variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap

	PBB, sikap WP terhadap penghindaran PBB terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di KP PBB Semarang	kepatuhan WP PBB baik secara parsial maupun bersama – sama.
Nasucha (2004)	Pengaruh reformasi administrasi perpajakan di Indonesia terhadap kepatuhan wajib pajak	Reformasi administrasi perpajakan di Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
Agus Nugroho Jatmiko (2006)	Pengaruh sikap WP pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada WP OP di Kota Semarang	Sikap WP pada pelaksanaan sanksi dan denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang
James O. Olabede, dkk (2011)	Pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Nigeria dengan di moderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko yang dihadapi	Persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap

		<p>hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi; preferensi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
--	--	--

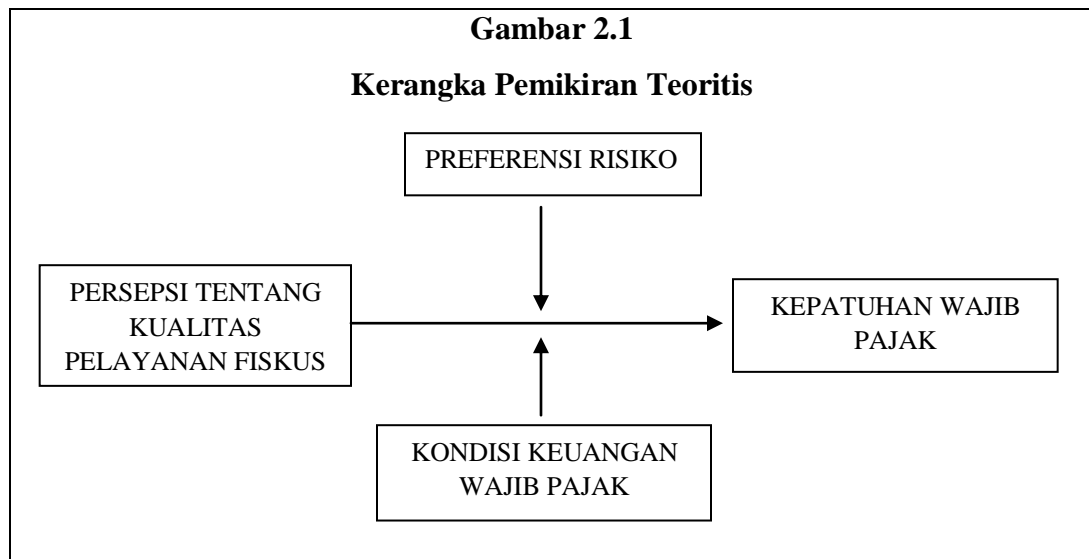
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan kualitas pelayanan dari fiskus yang baik maka akan mendorong para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak sehingga berpengaruh kepada pendapatan negara dari sektor pajak. Selain itu terdapat faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini disebut sebagai variabel moderating.

Variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko. Kondisi keuangan wajib pajak merupakan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri, sedangkan preferensi risiko dalam penelitian ini adalah risiko yang akan dipertimbangkan oleh wajib pajak ketika wajib pajak tersebut akan melakukan kewajibannya dalam

membayar pajak. Hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan mungkin menjadi moderat bagi faktor – faktor lain.

Interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, kemudian interaksi antara kondisi keuangan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Yang ketiga akan membahas mengenai interaksi antara preferensi risiko dengan kepatuhan wajib pajak, kemudian membahas mengenai interaksi kondisi keuangan wajib pajak dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Dan yang terakhir akan membahas mengenai interaksi variabel preferensi risiko dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, maka secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



2.4. Perumusan Hipotesis

Atas dasar kerangka pemikiran teoritis diatas, maka hipotesis yang akan dikembangkan dan akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus & kepatuhan WP

Caro & Garcia (2007) menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Teori pembelajaran sosial sangat relevan untuk menjelaskan hubungan antara persepsi wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan fiskus dan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak, apabila wajib pajak mempunyai pengalaman langsung mengenai pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak tersebut dan hasil pungutan pajaknya dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

b) Kondisi Keuangan Wajib Pajak & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Torgler (2003) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Bloomqist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan merupakan salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist

juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

Teori pembelajaran sosial mengatakan seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (A. Badura, 1977 dalam Robbins, 1996). Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus sangat baik maka wajib pajak akan puas dan mempunyai pengalaman langsung dari pelayanan yang diberikan fiskus sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak. Penelitian dari White, dkk (1993) menggunakan teori prospek untuk memprediksi ketaatan wajib pajak. Hasil penelitian White, dkk menunjukkan bahwa wajib pajak yang berada pada posisi *due tax* memiliki kecenderungan untuk lebih tidak taat dalam memenuhi kewajibannya dibandingkan dengan wajib pajak yang berada pada posisi *tax refund*.

Penelitian yang dilakukan oleh Olabede, Affrin & idris (2011) menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di negara Nigeria. Oleh karena itu, apabila seorang wajib pajak berada pada posisi kondisi keuangan yang rendah maka memiliki kecenderungan lebih untuk tidak taat dalam membayar kewajibannya dibandingkan jika wajib pajak berada pada kondisi keuangan yang baik. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan seorang wajib pajak diduga akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

c) Preferensi Risiko & Kepatuhan Wajib Pajak

Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi. Preferensi risiko seseorang merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambil keputusan termasuk teori kepatuhan pajak seperti teori rasionalitas dan teori prospek. Dasar teori yang digunakan preferensi risiko dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah teori prospek. Penelitian dari Olabede (2011) menggunakan teori prospek untuk meneliti pengaruh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Olabede (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan Hite & McGill (1992) kemudian diperkuat oleh penelitian Alm & Torgler (2006) yang mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut tidak akan memenuhi kewajiban pajaknya. Apabila seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko keselamatan, risiko pekerjaan maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah dalam kehidupan wajib pajak itu sendiri maka wajib pajak tersebut justru cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak.

Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H3 : Preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

d) Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ada indikasi dalam penelitian – penelitian mengenai perilaku bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajibannya memoderasi hubungan komitmen orang tersebut dan kinerja (Brett, Cron & Slocum, 1995; Mathieu & Zajac, 1990). Secara empiris, beberapa penelitian mendukung pengaruh moderasi dari kondisi keuangan dalam perilaku seseorang (Brett et al 1995; Doran, Stone, Brief & George, 1991). Maksudnya beban keuangan mungkin dapat mempengaruhi komitmen seseorang untuk menbebaskan kewajibannya termasuk utang pajak. Pengertian pengaruh moderasi kondisi keuangan seseorang terhadap kepatuhan pajak dan faktor penentu lainnya mungkin lebih jelas apabila diterapkan dalam negara berkembang seperti Nigeria dan Indonesia (Brett et al, 1995). Hasil penelitian yang dilakukan Olabede (2011) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, ketika kondisi keuangan wajib pajak baik dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan meningkat. Sebaliknya, apabila kondisi keuangan wajib pajak dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan turun.

Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak diduga dapat berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H4 : Kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

e) Preferensi Risiko, Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Apabila seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko keselamatan, risiko pekerjaan maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah dalam kehidupan wajib pajak itu sendiri maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak.

Penelitian dari Olabede (2011) menggunakan teori prospek untuk memprediksi pengaruh preferensi risiko memoderasi hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Olabede (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Olabede (2011) didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Feld & Frey (2006), Kirchler (2007) dan Torgler (2007).

Oleh karena itu, ketika seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko pekerjaan maka hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus buruk dan kepatuhan wajib pajak lemah atau wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah maka hubungan antara persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Dari uraian di atas maka penelitian ini untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan dari variabel moderasi preferensi risiko terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, juga apakah hubungan antara preferensi risiko dengan persepsi wajib pajak tentang

kualitas pelayanan fiskus positif atau negatif. Oleh karena itu, preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga berpengaruh negatif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H5 : Preferensi Risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Penelitian

Ada 3 variabel utama dalam penelitian ini yaitu variabel independen, variabel dependen dan variabel moderating. Variabel bebas / independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko. Masing – masing definisi operasional variabel akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepatuhan wajib pajak

Menurut Nasucha (2004), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana wajib pajak dalam mematuhi hukum pajak yang berlaku (Chatopadhyay & DasGupta, 2002; Franzoni, 2000) dan juga diperkenalkan oleh (Kiryanto, 2000; Jatmiko, 2006) dengan indikatornya :

- Menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu
- Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu
- Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu

Keempat item di atas merupakan indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran kepatuhan wajib pajak. Variabel – variabel diatas diukur dengan

menggunakan skala likert 5 poin mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

2. Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Definisi persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus menurut Brady & Cronin (2001) sebagai penilaian atau perilaku dari wajib pajak yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus di dalam kantor pajak kepada wajib pajak. Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus diukur dengan menggunakan pertanyaan dalam bentuk kuisioner dimana responden diberikan pertanyaan – pertanyaan sebanyak 24 pertanyaan yang berhubungan dengan tiga (3) dimensi dari persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus antara lain kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Ke-24 pertanyaan itu merupakan indikator – indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan. Indikator pertanyaan di atas merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh James O. Olabede (2011) dan diukur dengan menggunakan skala likert lima poin mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

3. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Definisi kondisi keuangan wajib pajak adalah tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri dan keluarganya (Lago-Penas, 2009; Torgler, 2003). Torgler (2007) mengungkapkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak diukur secara pasti dengan menggunakan pilihan “puas” atau “tidak puas” dimana nilai (1) artinya wajib pajak puas terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri, sedangkan nilai (0) artinya wajib pajak tidak puas terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri.

4. Preferensi risiko

Preferensi risiko sebagai variabel moderasi dan secara operasional didefinisikan sebagai risiko atau peluang yang akan dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia (Atkins, Godfarb, Kerps, Rogers, Schoolman & Van Odorp, 2005; Guthrine, 2003). Penelitian ini mengukur preferensi umum wajib pajak dengan mengambil risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan (Nicholson, Soane, Fenton-O'Creevy, & William, 2005). Risiko keuangan misalnya : main judi, risiko berinvestasi, risiko berwirausaha; risiko kesehatan misalnya : merokok, diet buruk, konsumsi alkohol berlebihan; risiko sosial misalnya : Pemilu, Perubahan Kebijakan Pemerintah; risiko pekerjaan misalnya : PHK; risiko keselamatan misalnya : tidak menggunakan sabuk keselamatan dalam mengendarai mobil, tidak menggunakan helm ketika naik motor. Pengukuran risiko – risiko diatas dijelaskan dalam penelitian Nicholson, Soane, Fenton-O'Creevy, & William (2005)

3.2. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1996). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari para WP OP yang ada di Kota Semarang. Data ini berupa kuesioner yang nantinya akan diisi oleh para Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden yang sempat dan bersedia langsung untuk menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala lima angka yaitu

mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

3.3 Populasi dan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang hanya mendapatkan penghasilan tetap dan tidak mempunyai usaha. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah WP OP yang ada di Kota Semarang. Jumlah wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang terdaftar sampai dengan tahun pajak 2011 di Kota Semarang adalah 232.201. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{232201}{1 + 232201 \cdot (0,05)^2} = 399,312 \text{ dibulatkan } 400 \text{ sampel.}$$

Berdasarkan rumus *Slovin*, jumlah sampel yang digunakan adalah 400 sampel. Dari 400 sampel tersebut merupakan jumlah WP OP yang memiliki usaha dan WP OP yang tidak memiliki usaha. Oleh karena itu, peneliti mengambil 200 sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dikarenakan penelitian ini berfokus pada WP OP yang tidak memiliki usaha. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden wajib pajak orang pribadi (WP OP). Kriteria wajib pajak yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar dan aktif dalam melakukan kewajiban perpajakan dan memiliki NPWP.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan berdasarkan saran Roche (1975) dalam Sekaran (2006) yang menyatakan bahwa :

- Jumlah sampel yang memadai dalam penelitian adalah antara 30 hingga 500 responden.
- Apabila sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, SMA/Srata 1) maka ukuran sampel minimum 30 untuk setiap kategori dalam penelitian.
- Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariate (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel harus sebaiknya 10kali dari jumlah variabel bebas / independen yang digunakan dalam penelitian.
- Untuk ukuran penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai 30.

Lokasi pengambilan sampel berada di Kota Semarang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner yang berupa angket. Jenis kuesioner yang digunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup dalam penelitian adalah pertanyaan – pertanyaan yang harus dipilih oleh responden dari berbagai pilihan jawaban yang tersedia. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Dalam pengambilan sampel berdasarkan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti dalam menyebarkan kuisisioner.

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan program pengolahan data yaitu SPSS versi 20.

Data penelitian yang akan dianalisis menggunakan alat analisis yang terdiri dari :

3.5.1 Uji Kualitas Data

Menurut Hair et al, (1996) kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian tersebut bertujuan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Prosedur pengujian kualitas data adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *correlated Item* atau membandingkan r hitung dengan r tabel. Total *Correlation* dengan kriteria sebagai berikut : Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif, maka semua butir pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan “*valid*” (Ghozali, 2006). Namun sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka semua indikator pertanyaan tersebut dikatakan “tidak *valid*”

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Ghozali (2006) suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing – masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 (Ghozali, 2006).

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Karena pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda (*multiple regression*), maka terlebih dulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi kedua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal (Ghozali,2006). Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah uji Kolmogrov- Smirnov. Alat uji ini digunakan untuk memberikan angka – angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah terjadi normalitas atau tidak dari data – data yang digunakan. Normalitas terjadi apabila hasil dari uji Kolmogrov – Smirnov lebih dari 0,05 (Ghozali,2006).

2. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonearitas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji Multikolonearitas data dapat dilihat dari besarnya nilai VIF (*Variation Inflation Factor*) dan nilai toleransi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen atau tidak terjadi multikolonearitas. Sedangkan, jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (R^2 di atas 0,90) maka hal ini mengindikasikan adanya multikolonieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskeastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Apabila ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang

teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Akan tetapi, apabila pada grafik scatterplot tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Selain itu, untuk memperkuat asumsi dari uji scatterplot maka terdapat cara lain yang dilakukan dengan pengujian secara statistik adalah uji park. Dalam uji park apabila variabel independen tingkat signifikansinya melebihi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Dengan kata lain, masalah ini seringkali ditemukan apabila menggunakan data runtut waktu.

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas autokorelasi. Salah satu cara mendeteksi adanya autokorelasi adalah uji statistik Run Test. Suatu persamaan regresi dikatakan bebas autokorelasi apabila hasil uji statistik run testnya tidak signifikan atau diatas 0,05 (Ghozali,2006). Pengambilan keputusan pada uji run test didasarkan pada acak tidaknya data. Apabila data bersifat acak, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terkena autokorelasi.

Menurut Ghazali (2006), acak tidaknya data mempunyai batasan sebagai berikut :

- Apabila nilai probabilitas $\geq \alpha = 0,05$ maka observasi terjadi secara acak.
- Apabila nilai probabilitas $\leq \alpha = 0,05$ maka observasi terjadi secara tidak acak.

3.5.3 Uji Hipotesis

Dalam menganalisis hipotesis dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)* atau disebut Uji Interaksi. Alasan menggunakan uji interaksi ini adalah adanya variabel moderating dalam penelitian ini. Selain itu, uji analisis ini juga direkomendasikan oleh penelitian terdahulu dari Darrow & Kahl (1982), and Hair, Black, Babin & Anderson (2010). Dalam uji hipotesis penelitian ini dibagi ke dalam tiga model regresi.

Model 1 dimana variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak diregresikan ke dalam variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Preferensi Risiko, dan Kondisi Keuangan WP. Persamaan matematis dalam model 1 sebagai berikut :

$$KWP = a + b_1PWP + b_2PR + b_3KKWP + e \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan dari persamaan diatas sebagai berikut :

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak,

PWP = Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus,

PR = Preferensi Risiko,

KKWP = Kondisi Keuangan Wajib Pajak.

Model 2 dimana dalam model ini terdapat variabel moderating yaitu Kondisi Keuangan Wajib Pajak dimana variabel dependen diregresikan ke dalam variabel independen, variabel moderating dan hasil perkalian dari variabel independen dan moderating. Persamaan matematis dalam model 2 sebagai berikut :

$$KWP = a + b_1PWP + b_2KKWP + b_3 PWP.KKWP + e \dots\dots(3.3)$$

Model 3 dimana variabel moderating dalam model ini adalah Preferensi Risiko. Langkah – langkah dalam model ini adalah variabel dependen diregresikan ke dalam variabel independen, variabel moderating dan hasil perkalian antara variabel independen dan variabel moderating.

Persamaan matematis dalam model 3 sebagai berikut :

$$KWP = a + b_1PWP + b_2PR + b_3 PR.PWP + e \dots\dots\dots(3.4)$$

Selain itu, uji hipotesis juga dilakukan dengan menggunakan uji signifikansi (uji statistik F) dan uji signifikansi parameter individual (uji statistik t). Uji statistik F untuk menguji apakah semua variabel bebas / independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama – sama terhadap variabel terikat / dependen. Uji statistik t untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas / independen secara individual dapat menerangkan variabel dependen/terikat.